

STM IK GI MDP

Program Studi Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Ganjil Tahun 2012

**MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN BERBASIS WEB PADA CV
SETIA PRASARANA UNGGUL PALEMBANG**

Reynaldo Gita F.S. 2008240098
Silvia 2008240240

Pembimbing : Ir. Waniwatining, M.T.I

Abstract

In this era of globalization, the concept of the relationship between seller and buyer is not as simple as antiquity, not only the extent the transaction is not instantaneous and continous. For that, we need a good customer relationship management for existing customer do not switch to anether company and get new customers. The research objective of this thesis is to analyze and design a web base customer relationship management facility faithful on CV Setia Prasarana Unggul Palembang. The method used to analyze the FAST method, and the PIECES framework. Analysis conduted among others by doing a survey on consistent runs, conducting interviews and collecting data to obtain information needed. Stages in the FAST method consists of the scope definition phase, the problem analysis phase, requirements analysis phase, the decision analysis phase, design phase, development phase, and implementation phase. The system is expected to retain existing customers and new customers as much for the CV Setia Prasarana Unggul Palembang.

Key Word : Customer relationship management, Website, CV Setia Prasarana Unggul, FAST

Abstrak

Pada era globalisasi saat ini, konsep hubungan antara penjual dan pembeli tidak sesederhana seperti jaman dahulu, bukan hanya sebatas transaksi sesaat dan tidak berkesinambungan. Untuk itu, dibutuhkan suatu manajemen hubungan pelanggan yang baik agar pelanggan yang sudah ada tidak beralih ke perusahaan lain dan

mendapatkan pelanggan baru. Tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk menganalisis dan merancang Manajemen Hubungan Pelanggan Berbasis Web pada CV Setia Prasarana Unggul Palembang. Metode yang digunakan untuk menganalisis adalah metode FAST, dan dengan kerangka PIECES. Analisis yang dilakukan antara lain dengan melakukan survey atas sisten berjalan, melakukan wawancara dan pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Tahapan dalam metode FAST terdiri dari tahap definisi lingkup, tahap analisis masalah, tahap analisis kebutuhan, tahap analisis keputusan, tahap perancangan, tahap pembangunan, dan tahap implementasi. Sistem ini diharapkan mampu mempertahankan pelanggan yang ada serta mencari pelanggan baru sebanyak-banyaknya bagi CV Setia Prasarana Unggul Palembang.

Kata Kunci : Manajemen hubungan pelanggan, *Website*, CV Setia Prasarana Unggul, FAST

PENDAHULUAN

Saat ini setiap penjual dituntut untuk memiliki kemampuan mempertahankan pembeli yang sudah ada dan mendapatkan pembeli baru sebanyak-banyaknya. Untuk itu, dibutuhkan suatu manajemen hubungan pelanggan yang baik agar pelanggan yang sudah ada tidak beralih ke perusahaan lain dan untuk mendapatkan pelanggan baru. Manajemen hubungan pelanggan yang baik membutuhkan teknologi informasi yang baik pula. Tingginya tingkat persaingan antar perusahaan mengakibatkan setiap perusahaan harus dapat mengelola perusahaan secara profesional. Teknologi informasi dan komunikasi menjadi bagian yang sangat penting, salah satu keunggulan tersebut berupa peningkatan layanan dengan konsep manajemen hubungan pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM), hal ini tentu akan meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan. Suatu perusahaan pasti menginginkan tercapainya kepuasan pelanggan, mutu pelayanan yang baik, relevansi dan mempunyai daya saing yang tinggi.

Oleh karena itu, penulis mencoba membuat suatu sistem informasi berbasis *website* yang diharapkan dapat mempermudah CV Setia Prasarana Unggul, tidak hanya dalam memasarkan produk yang mereka tawarkan, tetapi juga untuk menjaga hubungan baik dengan para pelanggan tetap perusahaan dan untuk mendapatkan pelanggan baru sebanyak-banyaknya sehingga dapat memenuhi tingkat kepuasan perusahaan dan para pelanggannya.

LANDASAN TEORI

Sistem informasi telah banyak membantu manusia dalam kehidupan sehari-hari. Sistem informasi terbentuk karena adanya data-data. Sistem informasi yang menggunakan komputer biasa disebut dengan sistem informasi berbasis komputer. Sistem informasi itu sendiri terdiri dari dua kata yaitu sistem dan informasi. Terdapat dua pengelompokan pendekatan dalam mendefinisikan sistem, yaitu menekankan pada prosedurnya dan lebih menekankan pada komponen atau elemen-elemennya.

Konsep CRM

CRM adalah proses dinamis mengelola hubungan perusahaan pelanggan sehingga pelanggan memilih untuk terus melakukan pertukaran perdagangan yang saling menguntungkan dan dibujuk untuk berpartisipasi sebuah pertukaran yang tidak menguntungkan untuk perusahaan.

ANALISIS SITEM BERJALAN

CV Setia Prasarana Unggul adalah perseroan komanditer yang berkedudukan di Palembang. Maksud dan tujuan perseroan adalah berdagang dalam arti kata yang seluas-luasnya termasuk juga perdagangan interinsulair baik atas tanggungan sendiri maupun tanggungan orang lain, secara komisi atau tidak, ataupun bersama-sama orang lain. Perusahaan ini bergerak di bidang supplier bahan-bahan bangunan dan menyediakan bahan material pokok pembangunan pada proyek.

Prosedur Sistem yang Berjalan

Prosedur sistem yang diterapkan pada CV Setia Prasarana Unggul Palembang adalah sebagai berikut :

1. Proses pengisian harga barang

Pelanggan mengirim surat penawaran harga barang ke bagian administrasi penjualan pada CV Setia Prasarana Unggul. Surat tersebut berisi nama-nama dan jumlah barang yang diinginkan oleh pelanggan dengan kolom harga barang yang dikosongkan terlebih dahulu.

2. Proses Penjualan barang

Apabila harga yang diterima pelanggan sesuai, maka pelanggan akan mengirim PO (*Purchase Order*) , bagian administrasi penjualan akan memberi perintah ke bagian gudang untuk mengecek persediaan, kalau *stock* yang diminta ada, maka administrasi penjualan akan mengeluarkan surat permintaan barang ke bagian gudang, bagian gudang akan membuat surat pengeluaran barang dan diserahkan kepada kepala gudang, kepala gudang selanjutnya akan mengeluarkan barang dan bagian administrasi penjualan akan membuat surat jalan dan selanjutnya akan diserahkan kepada manajer operasional untuk mengecek atau mencocokkan jumlah barang sebenarnya dengan jumlah barang yang ada di surat jalan yang selanjutnya akan dikirim oleh supir.

3. Proses Pembayaran

Setelah barang telah dikirim oleh supir ke pelanggan, maka surat jalan asli akan kembali ke administrasi penjualan, surat jalan *copy* dipegang oleh pelanggan, bagian administrasi penjualan akan menginput transaksi penjualan yang terjadi, bagian akunting akan membuat tagihan yang kemudian akan diserahkan kepada pelanggan.

Analisis Permasalahan

Kerangka PIECES digunakan untuk mengkatagorikan permasalahan yang ditemukan sesuai dengan apa yang ditemukan pada saat pengumpulan data. Berikut merupakan kerangka kerja PIECES untuk sistem manajemen hubungan pelanggan CV Setia Prasarana Unggul.

No.	Klasifikasi Masalah dalam Kerangka PIECES
1.	<i>Performance /kinerja</i> Waktu respon yang dibutuhkan untuk melayani keluhan pelanggan terlalu lama.
2.	<i>Information</i> Aspek-aspek permasalahan informasinya, meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <i>Input</i> Informasi pemasaran yang lamban. <i>Output</i> <ol style="list-style-type: none"> Informasi produk barang kurang detail. Informasi harga barang kurang <i>up to date</i>. <i>Data Tersimpan</i> Data yang telah disimpan sulit untuk diolah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3.	<p>Economics</p> <p>Aspek permasalahan yang berkaitan dengan ekonomi, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> Biaya operasional yang cukup tinggi akibat masih banyaknya penggunaan <i>telepon</i> dan <i>fax</i>. Jumlah pelayanan keluhan pelanggan dalam satu hari terbatas dalam jumlah tertentu.
4.	<p>Control</p> <p>Aspek permasalahan menyangkut kontrol dan keamanan data yang terlalu lemah, yaitu:</p> <p>Kewenangan dalam mengakses data masih sering dilanggar.</p>
5.	<p>Efficiency</p> <p>Faktor yang mempengaruhi tingkat efisisensi, yaitu:</p> <p>Adanya kegiatan sejenis yang dilakukan berulang-ulang membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga merupakan pemborosan waktu.</p>
6.	<p>Service</p> <p>Aspek permasalahan pelayanan, adalah:</p> <p>Pelayanan pada kepuasan pelanggan dan promosi perusahaan secara luas yang belum maksimal.</p>

Diagram Use Case

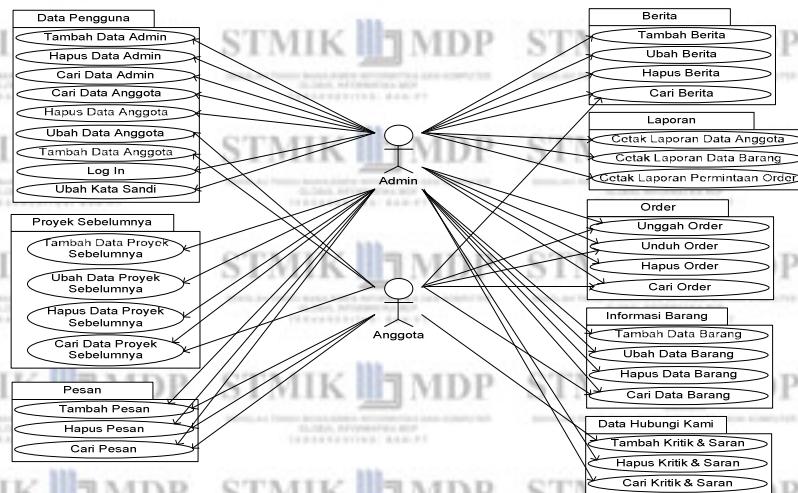
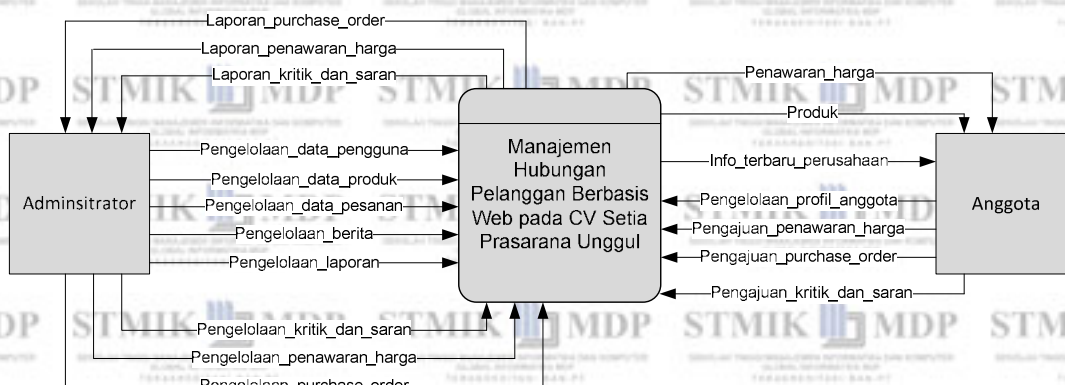


Diagram Konteks



PENUTUP

Kesimpulan

11. Dengan adanya sistem manajemen hubungan pelanggan pada CV Setia Prasarana Unggul ini dapat membantu dalam hal mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar pelanggan tetap setia dan tidak pindah ke perusahaan

lain, serta untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan barang dan mengetahui informasi barang secara online.

2. Dengan tersedianya manajemen hubungan pelanggan berbasis web ini dapat memberikan kemudahan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan mempermudah pelanggan untuk dapat berkomunikasi tanpa harus datang langsung ke perusahaan.

3. Manajemen hubungan pelanggan berbasis web ini juga dapat memperkenalkan perusahaan secara luas dan dapat mencari pelanggan baru.

Saran

1. Manajemen hubungan pelanggan berbasis web ini dapat dikembangkan dengan menambahkan fitur penghitungan point transaksi pelanggan, agar pelanggan dengan point tertinggi dapat menjadi prioritas.
2. Sebaiknya perlu adanya pengkodean khusus pada penyimpanan kata sandi administrator untuk lebih menjamin keamanan dan kerahasiaan data.

DAFTAR PUSTAKA

Fathansyah 2002, *Basis Data*, Informatika Bandung, Bandung.

Gaffar, Vanessa 2007, *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Management and Marketing Public Relations)*, Alfabeta, Bandung.

Jogiyanto 2005, *Analisis&Desain*, Andi Offset, Yogyakarta.

Kalakota, Ravi dan Robinson, Marcia 2001, *E-Business 2.0 : Roadmap for Success*, Addison Wesley, Canada.

Kotler, Philip 2000, *ManajemenPemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta

Peranginangin, Kasiman 2006, *AplikasiWebdengan PHP dan MYSQL*, Andi Offset, Yogyakarta.

Suryana 2006, *Kewirausahaan*, SalembaEmpat, Jakarta.

Sutanta, Edhy 2003, *Sistem Basis Data*, GrahaIlmu, Yogyakarta.

Sutedjo, Budi 2002, *Perencanaandan Pembangunan SistemInformasi*, Andi Offset, Yogyakarta.

Whitten, Jeffery 2004, *MetodeDesainganAnalisisSistem*, Andi Offset, Yogyakarta.

Whitten, Jeffery L., Lonnie D. Bentley dan Kevin C. Dittman 2006, *MetodeDesainganAnalisisSistem*, edisi 6, Andi Offset, Yogyakarta.